

**REGULAMENTUL
PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR
DE CĂTRE O.C.N. "SEBO CREDIT" S.R.L.**


APROBAT:
Administrator
O.C.N. "Sebo Credit" S.R.L.
29.05.2022

Capitolul I. Dispoziții generale

1. Regulamentul privind prestarea serviciilor de către O.C.N. "Sebo Credit" S.R.L. (în continuare "Regulament"), stabilește reguli ce se referă la criteriile și condițiile de prestare a serviciilor de către O.C.N. "Sebo Credit" S.R.L. (în continuare "Societatea"), inclusiv la dezvoltarea componentelor costului total al serviciului, a modului de calcul al penalității, al ratei dobânzii și/sau al ratei de credit, la modalitățile de garantare de către client a rambursării la scadență a creditului, precum și la modul de evaluare de către Societate a bonității clientului.
2. Regulamentul asigură atingerea următoarelor scopuri:
 - Stabilirea unui set unitar de reguli care să reglementeze lucrul cu clienții Societății, în vederea respectării obligațiilor ce revin Societății, în calitate de organizație de creditare nebanară, în conformitate cu legislația în vigoare și în vederea atingerii scopului Societății de a presta servicii de înaltă calitate clienților săi pentru o dezvoltare durabilă, atât în vederea fidelizării clienților existenți cât și în vederea atragerii noilor clienți;
 - Stabilirea responsabilităților angajaților societății cu privire la exercitarea atribuțiilor de serviciu cu bună credință și profesionalism, întrucât angajații Societății sunt cei care nemijlocit reprezintă Societatea în relațiile cu clienții și contribuie la formarea și menținerea bunei reputații profesionale a Societății și a calității serviciilor prestate.

Capitolul II. Criteriile și condițiile de prestare a serviciilor

3. Prezentul Regulament este un document intern principal, în baza căruia Societatea își organizează activitățile în procesul de prestare a serviciilor și servește drept ghid pentru proiectarea altor reglementări interne privind prestarea serviciilor.

Capitolul III. Creditele oferite de Societate.

4. Societatea oferă clienților săi credite potrivit ofertelor Societății, care au fost aprobate în vederea oferii acestora clienților.
5. Societatea oferă următoarele produse:
 - Linie de Credit pe un termen de 24 luni;
 - Sebo Plus pe un termen de 12 luni.
6. Angajații Societății vor prezenta clienților informația aferentă serviciului de credit, inclusiv valoarea creditului, valoarea totală plătită a creditului, termenul creditului, mărimea ratelor lunare potrivit graficului de rambursare (după caz), comisioanele și dobânda aferentă, dobânda anuală efectivă, precum și consecințele în caz de neonorare corespunzătoare a obligațiilor contractuale, inclusiv penalitățile aplicabile, garanțiile solicitate pentru anumite produse creditare (după caz fidejusiune, gaj, ipotecă etc.), atât la prezentarea informației precontractuale, precum și la semnarea contractului, cu anexele la acesta.
7. Angajații Societății vor prezenta explicații clienților și vor răspunde la întrebările cu referire la creditele oferite de Societate.

8. Societatea are dreptul, la discreția sa și/sau în scop de marketing, să aplice reduceri de până la 100% din Dobânda Creditului, precum și din Comisioane și costuri. Societatea este în drept să efectueze acte unilaterale de remiteri de datorie (casare a sumelor calculate), având în vedere că asemenea acțiuni sunt în beneficiul clientului și sunt aprobate de Societate.
9. Suplimentar, Societatea este în drept să organizeze periodic diverse tombola și campanii care sunt aduse la cunoștința publică și care permit clienților să obțină anumite reduceri a remunerațiilor contractuale, precum și să câștige anumite premii de la Societate.

Capitolul IV. Componentele costului total al serviciilor.

10. Costul total al serviciilor prestate de către Societate include toate costurile, inclusiv dobânda, comisioanele, taxele și orice alt tip de costuri pe care le suportă debitorul în legătură cu creditul obținut și care sunt cunoscute de Societate.
Dobânda: procentul respectiv din Credit, ce trebuie plătit pentru folosirea creditului, specificată pentru comoditatea Debitorului ca o sumă în MDL sau în procente în Dispozițiile Speciale ale Creditului, considerând că anul are 365 zile și 366 zile în anul bisect.
11. Penalitățile aplicabile vor fi calculate conform modului stabilit de către Societate în actele sale interne și în contractele încheiate cu debitorii, cu respectarea prevederilor legislației, inclusiv a Legii nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori.
Debitorul va trebui să plătească Penalitatea de Întârziere pentru fiecare zi de întârziere, calculată ca procent stipulat în Dispozițiile Speciale începând din prima zi după Termenul de Plată și până la plata totală a tuturor sumelor restante în baza prezentului Contract.

Capitolul V. Angajații

12. Angajații Societății își vor desfășura activitatea cu bună-credință și profesionalism, în corespundere cu atribuțiile de serviciu. Angajații care interacționează nemijlocit cu clienții, pe lângă explicațiile generale legate de serviciile oferite Societății în corespundere cu documentele de creditare, vor explica, la cererea Clienților și alte aspecte ale contractelor de credit care necesită clarificări suplimentare. În caz de necesitate angajații vor apela la superiorul direct pentru clarificări suplimentare.

Capitolul VI. Clienții

13. Clienții sunt persoane fizice care:
 - Confirmă că au capacitate de exercițiu deplină să acționeze și nu sunt sub influența substanțelor alcoolice, narcotice și/sau psihotrope;
 - Acționează ca persoană fizică și nu reprezintă interesele vreunei persoane juridice, întreprinzător individual sau altă persoană (beneficiar);
 - Confirmă datele cu caracter personal și informația specificată în Cererea de aplicare pentru credit, precum și faptul că toate celelalte documente depuse și informații furnizate Societății

sunt corecte, complete și veridice până în ziua în care notifică Societatea despre careva modificări;

- Confirmă că au fost informați despre toate condițiile referitoare la acordarea creditului și rambursarea acestuia, inclusiv, fără limitare, metodele disponibile de plată, precum și remunerațiile contractuale plătibile (inclusiv fără limitare, dobânda creditului, penalitățile, comisioanele și costurile, suma totală plătibilă);
 - Conștientizează prelucrarea datelor personale în corespundere cu consimțământul exprimat Societății (verificarea autenticității datelor personale din diferite baze de date publice și/sau private, colectarea de date (inclusiv imaginea vizuală, voce) a datelor personale (nume, prenume, patronimic, sex, data și locul nașterii, semnătură, date a membrilor familiei, cetățenie, semnătură digitală, număr de telefon și fax, email, profesie/funcție, situație familială, situație economico-financiară, date bancare, imagine, adresă (domiciliu/reședință), loc de muncă, IDNP (numărul personal de identificare), date privind bunurile deținute de către Debitor, caracteristici fizice, date din buletinul de identitate), inclusiv cu scopul:
 - Executării obligațiilor ce derivă din contract;
 - Creării de rapoarte de credit, colectare debite/recuperare creanțe, servicii financiar-bancare, statistică, analiză a solvabilității/situației economico-financiare, prospectare comercială și marketing direct prin mesaje SMS la numărul indicat în Cerere, precum și primirii și transmiterii informației către birourile istoriilor de credit, stat, instituții municipale și/sau autorități de supraveghere;
 - Evaluării solvabilității/bonității clientului sau altor factori semnificativi ce influențează încheierea și executarea contractului încheiat cu Societatea. Bonitatea clientului este evaluată având în vedere inclusiv: informația furnizată de Biroul Istoriilor de Credit Infodebit SRL precum și alte birouri al istoriilor de credit, informația despre veniturile raportate organelor fiscale, informația actuală despre veniturile furnizate în chestionarul de intrare în relații, istoria pozitivă de returnare a creditelor anterioare în cadrul Societății.
14. Clienții Societății vor dispune de un act de identitate valabil, pentru a fi identificat de către Societate, vor completa Chestionarul pentru a intra în relații cu Societatea și vor furniza datele solicitate de Societate în vederea îndeplinirii corespunzătoare a procedurilor cu privire la cunoașterea clienților.
15. Societatea va transmite Clienților, în corespundere cu acordul exprimat, informație despre Societate sau persoane terțe ce se află în legătură cu aceasta, inclusiv informație comercială în scop de marketing sau publicitate și anume să primească materiale promoționale de la Societate, partenerii Societății prin intermediul serviciilor poștale tradiționale sau prin intermediul mijloacelor electronice (ex. telefon, SMS, e-mail).
16. Clienții Societății urmează să conștientizeze riscurile în legătură cu încheierea Contractului, inclusiv, fără limitare, că statistica datelor despre client nu garantează aceleași date în viitor, costuri suplimentare pot fi aplicate de către persoane terțe, precum comisioane la transfer, costuri de validare, comisioane de colectare a datoriilor, mediere, cheltuieli de judecată și/sau executare etc, consecințe negative pot apărea în cazul în care Debitorul încalcă dispozițiile contractului (ex. penalitățile calculate potrivit prevederilor contractuale).

17. Orice litigiu apărut în legătură cu contractul încheiat cu Societatea va fi soluționat prin înțelegere reciprocă. În cazul imposibilității de a soluționa litigiile în ordine extrajudiciară, litigiile vor putea fi deferite instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.

Capitolul VII. Evaluarea bonității clientului

18. Înainte de încheierea unui contract de credit, Societatea evaluează bonitatea clientului pe baza unui volum suficient de informații obținute inclusiv de la client și, după caz, pe baza consultării bazei de date relevante.
19. În scopul evaluării bonității clienților, Societatea este în drept să utilizeze informații din sistemele de evidență și, după caz, de la birourile istoriilor de credit, precum și să solicite constituirea garanțiilor pentru anumite produse creditare (după caz fidejusiune, gaj, ipotecă, garanție bancară).

Capitolul VIII. Etapele lucrului cu Clienții

20. Lucrul cu clienții Societății se desfășoară în corespundere cu etapele indicate mai jos. Unele etape ar putea să nu fie aplicabile în relația cu Clienții, în principal în dependență de comportamentul de achitare al acestora.
21. Societatea pune la dispoziția clientului, cu suficient timp înainte de încheierea unui contract și pe un suport durabil, un volum de informații suficiente pentru a asigura respectarea dreptului la informare al acestuia și, respectiv, posibilitatea reală de a lua o decizie informată cu privire la eventuala beneficiere de serviciile prestate de către Societate.
22. În cadrul etapei precontractuale Societatea identifică Clientul și recepționează informația cu privire la serviciul de care Clientul este interesat. Clientul depune cererea de aplicare pentru credit. Clientul se identifică printr-un act de identitate valabil și furnizează informația necesară în vederea respectării procedurilor cu privire la cunoașterea clientului, precum și în vederea evaluării solvabilității Clientului. În dependență de rezultatul examinării cererii de către Societate, clientul este notificat cu privire la acceptarea sau refuzul cererii de eliberare a creditului, precum și este informat cu privire la suma creditului acordată de Societate. Clientului îi este furnizată informația pre-contractuală în vederea evaluării de către client a ofertei Societății și luării unei decizii în privința contractării sau necontractării creditului. Clientului îi sunt oferite actele aferente contractului de credit, pentru a lua cunoștință cu acestea.
23. În cazul acceptării de către Client a condițiilor contractuale ale Societății și după oferirea tuturor clarificărilor necesare, Societatea încheie cu Clientul contractul de credit. Actele de creditare indică informația financiară obligatorie, inclusiv suma totală plătitibilă, data, datele de plată, sumele spre rambursare.
24. Contractul încheiat cu clientul corespunde ofertei actuale a Societății și dezvăluie toate componentele costului total al creditului, dobânda anuală efectivă, modul de calcul al penalității, al ratei dobânzii. Aceeași informație este arătată și în informația precontractuală.
25. Penalitatea de întârziere pentru creditele acordate este limitată la soldul principalului creditului (100% din credit), indiferent de durata admisă a întârzierii, în vederea evitării supraîndatorării

- populației și a oferi posibilitatea rambursării datoriilor înregistrate de către clienții care întâmpină dificultăți financiare serioase.
26. La alegerea clientului, suma creditului poate fi eliberată Clientului la sucursalele/ oficiile secundare ale Societății sau prin transfer bancar.
 27. Clientul are obligația să efectueze plata remunerațiilor contractuale datorate în corespundere cu prevederile contractului de credit, la data indicată în contractul de credit, la fel și în cazul Liniei de Credit - plățile urmează a fi efectuate lunar, în corespundere cu graficul de rambursare atașat la contractul de credit. Rambursarea sumelor datorate urmează a fi efectuate prin una din următoarele metode:
 - Plata la sucursalele sau oficiile secundare ale Societății;
 - Plata prin transfer bancar în contul bancar al Societății;
 - Plata prin terminale de plată în numerar a prestatorilor de servicii de plată.
 28. În cazul efectuării plății prin transfer bancar, plata este considerată ca fiind făcută când suma este creditată în contul bancar la Societății.
 29. În cazul în care Clientul nu înregistrează restanțe la efectuarea plăților contractuale sau în cazul în care întârzierea Clientului nu depășește cumulativ 30 zile de întârziere, Societatea este de acord să accepte acordarea unei Prelungiri. Prelungirea se aplică la cererea Debitorului, care poate fi acceptată de Creditor. În cazul Prelungirii, toate plățile (ratele lunare) indicate în Graficul de rambursare vor fi amânate pentru 31 zile
 30. În derularea relațiilor contractuale între Clienți și Societate, Clienții pot apela pentru diverse întrebări la serviciul suport clienți.
 31. Deși Societatea contează pe comportamentul contractual exemplar al Clienților, există riscul ca anumiți Clienți să întâmpine dificultăți la achitarea creditului, din diverse cauze subiective sau obiective.
 32. Pentru situațiile de întârziere a plăților contractuale de către Clienți, se aplică penalități contractuale, iar în cazul în care Clientul înregistrează o întârziere de o perioadă mai îndelungată, Societatea își rezervă dreptul, de a rezilia anticipat contractul cu Clientul și să declare datoria scadentă.
 33. Societatea poate acorda anumite facilități Clienților săi, la achitarea datoriilor în mod individual, astfel de măsuri având scopul să ajute în final clienții să-și onoreze obligațiile contractuale asumate față de Societate.
 34. Societatea este în drept să apeleze la companiile externe de colectare a datoriilor, precum și la instanța de judecată în vederea încasării sumelor datorate acesteia.

Capitolul IX. Dispoziții finale

35. Dispozițiile prezentului Regulament se completează cu reglementările interne ale Societății și fișele de post pentru fiecare funcție din cadrul Societății.
36. Pe lângă prevederile prezentului Regulament și altor reglementări interne ale Societății, în relațiile cu clienții Societatea se va conduce și de prevederile legislației, în special ale Legii nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori.
37. Prezentul Regulament va fi revizuit periodic, cel puțin anual, rezultatele reviziei urmând a fi documentate și procedura actualizată cu noua versiune aplicabilă. În măsura în care fluxul

operațional și de afaceri sau cerințele legislative și de reglementare o impun, procedura poate fi revizuită mai des, Societatea având obligația documentării aspectelor care se modifică și păstrării evidenței tuturor variantelor anterioare ale Regulamentului în arhiva Societății.

38. Prezentele Reguli vor fi puse în aplicare de către Angajații Societății.